



**SCHEMA DI CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI
PER LA BIBLIOTECA LANCISIANA**
Adottata con Deliberazione del Direttore Generale n..... del

INDICE:

1. PRESENTAZIONE

- 1.I La Carta di Qualità dei Servizi
- 1.II Principi fondamentali e ispiratori

2. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

- 2.I La Biblioteca Lancisiana: caratteristiche essenziali
- 2.II Indirizzi e contatti
- 2. III Compiti e Servizi
- 2.IV Donazioni

3. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

- 3.I Accesso e orario
- 3.II Fruizione
- 3.III Consultazione
- 3.IV Servizio di Reference in sede e a distanza
- 3.V Prestito locale, prestito interbibliotecario e Document Delivery
- 3.VI Suggerimenti d'acquisto
- 3.VII Attività culturali Presso la Biblioteca

4. SERVIZI AGGIUNTIVI

- 4.I Prestito per mostre in Italia e all'estero
- 4.II Fotoriproduzioni
- 4.III Visite guidate

5. RIPRESE FOTOGRAFICHE E AUDIO-VIDEO BIBLIOTECA

6. DIDATTICA

- 6.I Convenzione per tirocini formativi curriculari

7. PROGETTI SPECIALI

- 7.I Conservazione delle Collezioni. Progetti di digitalizzazione

8. TUTELA E PARTECIPAZIONE

- 8.I Reclami e suggerimenti
- 8.II Comunicazione
- 8.III Decorrenza e clausola finale



I. PRESENTAZIONE

I.1 La Carta di Qualità dei Servizi

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono. In ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative;

Essa costituisce un vero e proprio "patto" di collaborazione trasparente tra la Biblioteca e i propri utenti,

uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta della Qualità dei Servizi, nella Biblioteca Lancisiana si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale posseduto e ad adeguare, per quanto possibile in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

I.11 Principi fondamentali e ispiratori

Nello svolgimento della propria attività istituzionale la Biblioteca Lancisiana si ispira ai principi enunciati nello statuto della Regione Lazio.

Inoltre, sono fonte di riferimento i "principi fondamentali" contenuti in:

- Manifesto IFLA-UNESCO sulle Biblioteche pubbliche 2022;
- Linee guida IFLA per i servizi bibliotecari per ragazze e ragazzi 0-18
- "Codice deontologico dei bibliotecari: principi fondamentali" approvato il 12 maggio 2014 a Torino dall'Assemblea generale degli associati AIB;
- - Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- - Il modello di Carta della qualità dei servizi varato dal Nucleo per la redazione e il monitoraggio delle Carte della qualità dei servizi, istituito con DD 20.10.2008;
- - Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 ottobre 1994 "Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico";
- - Legge regionale 15 novembre 2019, n. 24, recante "Disposizioni in materia di servizi culturali regionali e di valorizzazione culturale";
- - Articolo 11 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11





della legge 15 marzo 1997, n. 59”;

- - Decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42 “Codice dei beni culturali e del paesaggio, ai sensi dell’articolo 10 della legge 6 luglio 2002, n. 137” e s.m.i.

Le modifiche normative di questi riferimenti si intendono immediatamente recepite.
La Carta della Qualità dei Servizi rispetta i seguenti principi fondamentali:

- **uguaglianza e imparzialità:**
i servizi sono resi sulla base del principio dell’uguaglianza, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica. Questa Biblioteca si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l’accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale. Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità;
- **continuità:**
la Biblioteca garantisce continuità e regolarità nell’erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi;
- **partecipazione:** la Biblioteca promuove l’informazione sulle attività svolte e, nell’operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata;
- **efficienza ed efficacia:** il Direttore e il personale della Biblioteca perseguono l’obiettivo del continuo miglioramento dell’efficienza e dell’efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

L’accesso alla Biblioteca, la consultazione, nonché i servizi di reference sono gratuiti. La Biblioteca sostiene la formazione, lo studio e la ricerca e contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell’eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future. La Biblioteca persegue la cooperazione tra le biblioteche e la condivisione delle risorse documentali a partire dalla rete delle Biblioteche del Polo Regionale del Lazio RL1a cui appartiene, nell’ambito del Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN) o di cataloghi collettivi: dei manoscritti (MANUS online), il catalogo delle edizioni italiane del XVI secolo (EDIT 16), promossi dall’Istituto Centrale per il Catalogo Unico per le informazioni bibliografiche (ICCU) del Ministero della Cultura. La Biblioteca inoltre e Incunabula Short Title Catalogue (ISTC).

2. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

2.1 La Biblioteca Lancisiana: caratteristiche essenziali

La Biblioteca Lancisiana è una biblioteca pubblica preposta alla conservazione, documentazione, valorizzazione e diffusione della storia della medicina e della scienza. Per realizzare la sua missione





ASL
ROMA 1

la Biblioteca ha come obiettivi: conservare e valorizzare il patrimonio bibliografico posseduto, diffonderne la conoscenza, potenziarne la fruizione attraverso i servizi al pubblico.

La Biblioteca Lancisiana è situata al primo piano, sul loggiato superiore del Palazzo del Commendatore (XVI sec), nel Complesso Monumentale di Santo Spirito in Saxia. Fu fondata da Giovanni Maria Lancisi, illustre medico e archiatra pontificio di Innocenzo XI e Clemente XI, nel 1711 e inaugurata il 21 maggio 1714. Le collezioni bibliografiche della Biblioteca consistono in circa 20.000 volumi (inventario in corso di revisione), suddivise in tre fondi principali – Lancisi, Severino e Nuove Acquisizioni, tra cui oltre 60 incunaboli, circa 1600 cinquecentine, numerose edizioni del '600, del '700 e dell'800 e manoscritti risalenti ai secoli XIV-XIX tra cui il codice miniato manoscritto 328 - "*Liber Fraternitatis Sanctis Spiritus in Saxia de Urbe*", e il codice miniato manoscritto 121 - "Canone di Avicenna".

Un ulteriore fondo, denominato "La Scarpetta", visualizzabile nell'Opac della Regione Lazio alla sezione: Biblioteca Lancisiana-La Scarpetta, è collocato fisicamente nel luogo della cultura denominato "La Scarpetta" di proprietà della ASL Roma 1".

La Biblioteca Lancisiana specializzata in Storia della Medicina e della Scienza, è parte integrante dell'Organizzazione Bibliotecaria Regionale (O.B.R.) ed aderisce al Polo Bibliotecario della Regione Lazio RLI.

2.II Indirizzi e contatti

Biblioteca Lancisiana
Borgo S.Spirito/3 - 00193 Roma
tel. 066835 8728
email: lancisiana@aslroma1.it
sito web: www.bibliotecalancisiana.it

2. III Compiti e Servizi

In considerazione del patrimonio posseduto, del bacino di utenza e del contesto territoriale la Biblioteca Lancisiana ha i seguenti compiti:

- conservare e valorizzare le proprie raccolte;
- documentare il posseduto, fornire informazioni bibliografiche e assicurare la circolazione dei documenti. Tali compiti sono svolti in cooperazione con altre Biblioteche e Istituzioni, anche attraverso il Polo bibliotecario SBN, al fine di realizzare un servizio bibliotecario integrato.

La Biblioteca offre i seguenti servizi al pubblico:

- consultazione
- Informazione bibliografica
- Fotoriproduzione

2.IV Donazioni:

Il Direttore della Biblioteca attua, per quanto di sua competenza, gli adempimenti necessari, ai sensi del codice civile, per accettare le donazioni di singoli documenti o di raccolte da parte di privati cittadini, enti e associazioni, nel caso in cui la loro acquisizione sia coerente con la





natura e le finalità della Biblioteca, in particolare quando arricchiscano e integrino le collezioni già esistenti.

Spetta comunque al Direttore della Biblioteca la facoltà di declinare l'accettazione della donazione quando questa non sia coerente con la natura e le finalità della Biblioteca ovvero richieda ulteriori spazi di conservazione di cui la Biblioteca non dispone al momento della richiesta.

9. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

3.1 Accesso e orario

La Biblioteca è priva di barriere architettoniche.

La Biblioteca è aperta al pubblico per 36 ore a settimana;

L'orario di apertura è distribuito dal lunedì al venerdì ed è pubblicizzato sul sito web della Biblioteca e nelle sale della stessa Biblioteca. Ogni eventuale cambiamento di orario viene tempestivamente comunicato al pubblico, in Biblioteca e nel sito web.

Comportamento

Gli utenti della Biblioteca devono tenere un comportamento corretto anche in base alle attività cui è dedicato il servizio, non danneggiare il patrimonio, ed osservare le norme previste nel Regolamento, pubblicato sul sito web e del quale è affissa copia nella Biblioteca.

Orario di apertura:

[orario e giorni]

Chiusura ordinaria: [orario e giorni e festività]

Chiusura straordinaria: due settimane ogni anno, preventivamente segnalate, per consentire le operazioni di controllo e di manutenzione del patrimonio documentario. Eventuali chiusure straordinarie o parziali, determinate da cause di forza maggiore, saranno comunicate con anticipo a mezzo stampa, sito internet, lettere alle biblioteche cittadine e avvisi affissi localmente.

Attesa per rilascio tessere e/o autorizzazioni: l'accesso alla Biblioteca è garantito a chiunque abbia compiuto 16 anni d'età e sia munito di un documento di identità personale valido. All'ingresso è rilasciata agli utenti la carta d'entrata.

Tempi d'attesa: in tempo reale.

Informazione e orientamento: per l'orientamento e per le informazioni di carattere generale gli utenti possono rivolgersi al punto informativo situato all'ingresso della struttura. Tutte le informazioni sui servizi erogati dalla Biblioteca sono disponibili on-line all'indirizzo www.bibliotecalancisiana.it.

L'utente è coadiuvato nell'orientamento grazie all'apposita segnaletica sulla localizzazione dei servizi e sulla sicurezza dell'edificio.

Accesso facilitato per persone con disabilità: la Biblioteca è accessibile a persone con disabilità.

3.11 Fruizione

La biblioteca dispone di 2 postazioni con 2 prese elettriche per PC portatili. L'accesso a Internet in Biblioteca è limitato alle sole risorse attinenti alla ricerca bibliografica e documentaria. Per la consultazione in sede la Biblioteca mette a disposizione n. 2 computer per accedere a tale servizio.

Orario del servizio: [30 ore su 5 giorni settimanali]





I documenti sono consultabili su richiesta e la consegna viene effettuata come di seguito indicato:

Documenti richiedibili per tipologia:

- documentazione moderna: 3 unità bibliografiche per un massimo di 5 volumi;
- documentazione antica e rara: 1 unità bibliografica;
- giornali: 3 unità bibliografiche [1 unità = 1 annata];
- altre tipologie di documenti: 1 unità bibliografica.

Tempi di attesa per la consegna:

- documentazione moderna: massimo 15 minuti;
- documentazione antica e rara, giornali: massimo 30 minuti.

Assistenza di personale qualificato alla ricerca: garantita durante l'intero orario di apertura al pubblico della Biblioteca.

Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:

cataloghi della Biblioteca a schede catalogo per autori e titoli;

catalogo della Biblioteca nell' OPAC SBN di Polo

<https://opac.regione.lazio.it/SebinaOpac/library/Roma%20-%20Lancisiana%20-%20A.S.L./RLIH8>

ulteriori cataloghi:

OPAC SBN <https://opac.sbn.it/>

MANUS ONLINE <https://manus.iccu.sbn.it/web/manus>

EDIT I6 <https://edit16.iccu.sbn.it/web/edit-16>

ISTC https://data.cerl.org/istc/_search?query=lancisiana&from=0

3.III Consultazione

La consultazione dei documenti avviene in loco, previa esibizione della carta di identità e del modulo di prenotazione dei testi da consultare, compilato e sottoscritto.

- **Consultazione di materiale manoscritto, raro o di pregio**

Il materiale manoscritto, raro o di pregio, è dato in lettura a coloro che abbiano compiuto il diciottesimo anno di età, previo l'accertamento dell'identità e degli intenti del richiedente.

La consultazione e lo studio del materiale manoscritto, raro o di pregio si svolge nella sala appositamente riservata.

Chi accede alla sala riservata deve apporre la propria firma sul registro di frequenza.

- Le singole richieste saranno inoltrate dagli utenti, via email all'indirizzo: lancisiana@aslroma1.it, unitamente alla motivazione della richiesta, scritta nel corpo del messaggio.
- Quando il materiale richiesto viene consegnato all'utente, questi deve apporre, per ricevuta, la propria firma nel registro del movimento.
- I manoscritti e i documenti rari o di pregio vengono dati in lettura uno per volta, salvo motivate esigenze di studio.
- Lo studioso al tavolo, può disporre di un manoscritto per volta; solo in casi particolari, per la necessità di comparazioni di testi o di confronto di scritture, può chiedere il permesso di portare al tavolo due manoscritti contemporaneamente.
- Il numero massimo di richieste da soddisfare nella giornata per ciascun utente è di una richiesta, per un totale di quattro volumi, salvo eccezioni motivate, fino a sei volumi.
- Il materiale manoscritto, raro o di pregio deve essere consultato con idonee e necessarie cautele per assicurarne la salvaguardia. In ogni caso l'utente deve effettuare la





consultazione sui tavoli appositamente riservati e riconsegnare Referente di Biblioteca il materiale avuto in lettura ogni volta che si allontanano dalla sala anche per breve tempo.

- Per la consultazione o lettura, il codice deve rimanere sempre appoggiato sul leggio e tenuto aperto fissando i fogli mediante gli appositi sussidi forniti dalla Biblioteca. I fogli del manoscritto devono essere voltati lentamente e con la massima attenzione, onde preservare il materiale da qualsiasi usura. Non si sfoglia il codice con la matita in mano, né si sovrappongono carta per scrivere, quaderni, altro manoscritto, stampati o altro.
- Al fine di tutelare il patrimonio documentario, la Biblioteca si riserva di far consultare, qualora ne disponga, riproduzioni su qualsiasi supporto del documento richiesto.

- **Restituzione materiale consultato**

Gli utenti, una volta ultimata la consultazione, devono lasciare sui tavoli della sala di lettura i documenti utilizzati che verranno ricollocati dal personale della Biblioteca. Il lettore è tenuto a trattare con la massima cura tutti i documenti ricevuti in consultazione. L'utente risponde personalmente dell'incolumità del materiale affidatogli; deve esaminare il documento immediatamente alla sua consegna e segnalarne subito eventuali danni al personale della sala. Tale misura preventiva serve non soltanto a salvaguardare le collezioni della Biblioteca, ma anche a tutelare lo studioso da richieste di risarcimento ingiuste. In mancanza di una segnalazione da parte dello studioso si supporrà che egli abbia ricevuto l'opera in buono stato. In caso di danneggiamento o smarrimento dovrà risarcire per intero i costi del restauro o del nuovo acquisto e del suo ripristino. La Biblioteca si riserva di adottare misure idonee al risarcimento dei danni a carico degli utenti che si siano resi responsabili di danneggiamenti.

Nel caso in cui danni o atti di negligenza rendano il documento inutilizzabile per la consultazione, l'utente è tenuto al riacquisto immediato. Se il libro non è più reperibile perché fuori commercio, l'utente è tenuto a rifondere la Biblioteca con un rimborso pari al suo valore di mercato.

3.IV Servizio di Reference in sede e a distanza

La Biblioteca fornisce un servizio di informazione agli utenti sul proprio patrimonio bibliografico tramite consulenze bibliografiche e assistenza alla consultazione dei cataloghi on-line, alla ricerca nei cataloghi di altre biblioteche e nelle banche dati che la Biblioteca mette a disposizione. Il personale offre il proprio aiuto nel rispetto dei differenti bisogni informativi e culturali degli utenti. Il servizio di informazione bibliografica e di assistenza agli utenti è gratuito e garantito per tutto il tempo di apertura della Biblioteca. È possibile salvare gli esiti delle proprie ricerche bibliografiche se l'utente è registrato.

Informazioni bibliografiche a distanza:

-modalità: via posta ordinaria o via e-mail: lancisiana@aslroma1.it

-indicazione dei referenti: lancisiana@aslroma1.it ; 06 60108728.

-tempi di risposta: entro 3 giorni.

Qualora l'informazione non possa essere reperita in Biblioteca, si forniscono le necessarie istruzioni affinché l'utente stesso possa rivolgersi ad altra istituzione in grado di soddisfare la richiesta. Nel caso di quesiti molto specifici e non attinenti le materie di competenza della Biblioteca sono offerti unicamente suggerimenti generali per eventuali approfondimenti e indicazioni sulle fonti per ottenere l'informazione desiderata.

3.V Prestito locale, prestito interbibliotecario e Document Delivery





Il servizio di prestito segue quanto stabilito dal Regolamento sulle biblioteche pubbliche statali (D.P.R. 5 luglio 1995, n. 417, artt. 50-60) e dal Regolamento interno della Biblioteca.

Di conseguenza, vanno considerati esclusi dal prestito:

- manoscritti, materiale raro o appartenente a fondi storici o speciali.
- opere in copia singola pubblicate in Italia
- opere edite negli ultimi 3 anni
- le opere appartenenti alle collezioni delle Sale di lettura
- i dizionari, le enciclopedie, gli atlanti, i repertori bibliografici e catalogafici
- i libri scolastici
- le pubblicazioni periodiche e seriali
- tesi di dottorato
- il materiale multimediale
- microfilm o microfiches
- le edizioni musicali e i libretti d'opera
- materiale in precario stato di conservazione
- le miscellanee legate in volume o gli opuscoli con meno di 50 pagine

3.VI Suggerimenti d'acquisto

Alla Biblioteca possono essere inviati suggerimenti d'acquisto da parte degli utenti tramite la compilazione dell'apposito modulo o tramite e-mail all'indirizzo lancisiana@aslroma1.it.

Il Direttore della Biblioteca valuta le proposte sulla base della coerenza della richiesta con la fisionomia e le finalità della Biblioteca e delle disponibilità economiche.

3.VII Attività culturali Presso la Biblioteca

La Biblioteca Lancisiana svolge attività di promozione della lettura, di approfondimento, di divulgazione e promozione della conoscenza sulle tematiche relative ai beni culturali, anche in collaborazione con altre Istituzioni. Tali attività sono pubblicizzate presso la sede della Biblioteca e sul sito web.

4. SERVIZI AGGIUNTIVI

4.I Prestito per mostre in Italia e all'estero.

È consentito il prestito temporaneo per mostre in Italia e all'estero, ad istituzioni culturali pubbliche e private che ne facciano richiesta, ai sensi del D.Lgs 42/2004, previa autorizzazione della Soprintendenza Archivistica e Bibliografica del Lazio, e della Direzione Generale Biblioteche e Istituti Culturali.

La Biblioteca Lancisiana consente eccezionalmente il prestito del materiale presente nelle sue collezioni unicamente per iniziative con finalità scientifiche o per eventi culturali rilevanti organizzati da enti pubblici o privati in forma associativa. Al momento della richiesta ufficiale, l'Ente richiedente è obbligato a presentare il progetto scientifico della mostra, specificarne il titolo, le date, la sede, descrivere i sistemi di custodia e le condizioni climatiche adeguate e pianificare in anticipo eventuali spostamenti verso altre sedi dell'esposizione. Gli organizzatori della mostra sono tenuti a inviare una domanda scritta alla Direzione della Biblioteca, includendo un piano espositivo dettagliato, che permetta alla Biblioteca di valutare l'idoneità del prestito.





Solo dopo aver esaminato la richiesta, il Direttore della Biblioteca comunicherà la propria risposta, fornendo la Scheda di movimento beni culturali (in tante copie quante sono le opere richieste), che sarà compilata nei campi datata e firmata dal responsabile della mostra. Tale scheda dovrà essere inviata alla Biblioteca, che provvederà a inoltrarla alla Direzione generale Biblioteche e Diritto d'autore e alla Soprintendenza Archivistica e Bibliografica, per ottenere l'autorizzazione necessaria. Una volta ricevuta l'approvazione al prestito, l'Ufficio Mostre prenderà contatto con il referente della sede espositiva per concordare gli aspetti formali relativi al ritiro del materiale.

4.II Fotoriproduzioni

La Biblioteca può non fornire il servizio di fotoriproduzione. Se lo fornisce predispone in Biblioteca l'attrezzatura per l'attività di reprografia che è a titolo oneroso.

Di seguito le informazioni inerenti il servizio:

Si possono chiedere riproduzioni fotografiche, a scopo di studio o editoriale, di immagini provenienti dalle collezioni bibliografiche e dagli archivi analogici. E' possibile chiedere copia di immagini storico-artistiche digitali contenute nella banca dati della Biblioteca. (Allegato A).

I richiedenti si impegnano ad utilizzare il materiale nel rispetto delle leggi internazionali sul diritto di proprietà e sul copyright.

Per i manoscritti, libri rari a stampa, incisioni, altri cimeli e per il materiale non fotocopiabile è possibile chiedere riproduzioni digitali. Richieste di file digitali per finalità particolari come esposizioni temporanee, produzioni cinetelvisive o prodotti multimediali devono essere preventivamente sottoposte all'approvazione della Biblioteca, scrivendo una email che illustri dettagliatamente la natura e la finalità del progetto;

Il materiale moderno, a partire dal 1900, può essere riprodotto mediante scansione a media risoluzione. Le opere editate prima del 1900, manoscritti, autografi, incunaboli, fondi antichi a stampa, libri rari antichi e moderni, collezioni speciali, fondi d'autore e documenti di grande formato possono essere riprodotti solo ad alta risoluzione in formato JPEG. Non saranno prese in considerazione richieste pervenute in modalità differenti o con dati insufficienti per la corretta evasione della richiesta.

- **Modalità di richiesta fotoriproduzioni e pagamento:**

Le fotoriproduzioni possono essere richieste tramite l'apposito modulo (Allegato A), completo di tutti i dati personali e bibliografici e recapitato via email all'indirizzo: lancisiana@aslroma1.it.

Il servizio di fotoriproduzione viene svolto esclusivamente dal personale della Biblioteca che, acquisita la richiesta, la elabora e comunica all'utente il preventivo di spesa.

Ottenuto dal Direttore della Biblioteca il preventivo di spesa, non vincolante, l'utente potrà procedere al versamento dell'importo dovuto, esclusivamente tramite bonifico bancario.

Per procedere all'esecuzione delle riproduzioni richieste, è necessario l'invio alla Biblioteca dell'attestazione di pagamento. La Biblioteca si riserva un massimo di 10 giorni lavorativi di tempo per la fornitura del materiale digitalizzato. L'importo richiesto è da intendersi a copertura delle spese sostenute per la manutenzione delle attrezzature e dei software utilizzati. La Biblioteca non può emettere fattura, essendo il servizio una fornitura senza fini di lucro. Su richiesta, potrà comunque essere inviato un documento che attesti la corretta ricezione del pagamento a fronte del servizio fornito.

4.III Visite guidate





Il Servizio di Visite guidate, gestito dalla Biblioteca Lancisiana, ha lo scopo di valorizzare il patrimonio storico-artistico e documentale della ASL Roma I, attraverso la fruizione e la conoscenza pubblica.

Le visite guidate si articolano in tre distinti percorsi:

Percorso A) Visite guidate riservate al personale ASL Roma I.

La Biblioteca organizza, a cadenza mensile, visite guidate a titolo gratuito, riservate al Personale dipendente e in servizio, della ASL Roma I, e dei loro accompagnatori (tre per ciascun dipendente). L'iniziativa nasce dall'intento di offrire a coloro che prestano servizio presso l'Azienda, l'occasione di conoscere la storia e il patrimonio storico-artistico dell'antico Ospedale di Santo Spirito in Sassia. Le visite sono guidate dal personale della Biblioteca e hanno una durata di 45 minuti, dal 21 marzo al 21 settembre (escluso il mese di agosto).

Percorso B) Visite guidate alle Collezioni della Biblioteca Lancisiana

Le visite guidate organizzate dalla Biblioteca Lancisiana, sono effettuate due volte al mese da Ottobre a Giugno e sono incentrate sulla storia e le curiosità della Biblioteca, sugli spazi, le collezioni, i servizi, i cataloghi e le modalità di accesso. Le visite sono svolte dal personale della Biblioteca e sono rivolte a gruppi di studenti, accompagnati dai Referenti dell'Istituto Scolastico di Appartenenza, a gruppi organizzati di privati e/o Associazioni, al Personale dipendente della ASL e suoi familiari (fino a tre persone).

• **Modalità di prenotazione delle visite guidate:**

Le visite guidate possono essere prenotate online, via mail, almeno 2 settimane prima della data desiderata, ai seguenti indirizzi di posta elettronica: lancisiana@aslroma1.it

La richiesta deve riportare le seguenti informazioni:

- Nome del Richiedente/Referente e/o Denominazione Istituto Scolastico /Ateneo /Associazione
- Elenco nominativo dei partecipanti
- Data desiderata.

Per lo svolgimento delle visite guidate relative al **Percorso B** è richiesto un contributo a titolo di rimborso spese pari a euro 15,00 a visitatore.

Il contributo potrà essere corrisposto tramite bonifico bancario, sul conto corrente bancario BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI ROMA SRL al seguente IBAN: IT 32 P 08327 03398 000000001060.

Nella causale del bonifico dovrà essere indicata la seguente dicitura: Visita guidata alla Biblioteca Lancisiana.

Per assicurare la tutela del patrimonio della Biblioteca, la sicurezza del sito e degli utenti in occasione delle visite guidate è necessario garantire un adeguato servizio di vigilanza a carico del richiedente.

Percorso C) Visite guidate a singoli richiedenti, scuole e associazioni:

Si veda il "Regolamento per lo svolgimento delle visite guidate al Complesso monumentale di Santo Spirito in Sassia e San Cosimato", pubblicato sul portale internet della ASL Roma I, nella sezione Polo Museale.

5 RIPRESE FOTOGRAFICHE E AUDIO-VIDEO BIBLIOTECA





L'accesso alla Sala Monumentale della Biblioteca Lancisiana per effettuare riprese fotografiche e audio-video è consentito su richiesta, nel rispetto della normativa vigente che stabilisce il pagamento di un corrispettivo economico. Tale accesso è riservato a Enti pubblici e privati che ne facciano domanda, esclusivamente per attività di ripresa finalizzate a progetti culturali dedicati alla divulgazione del pensiero scientifico, storico e artistico. Tali progetti devono essere compatibili con la destinazione culturale della Sala Monumentale e coerenti con la missione istituzionale della Biblioteca.

• **Modalità di prenotazione delle riprese audio-video e pagamento.**

La domanda di accesso alla Biblioteca deve essere indirizzata al Direttore della Biblioteca almeno trenta giorni prima della data prevista per le riprese fotografiche e/o audio-video, al seguente indirizzo: lancisiana@aslroma1.it. Il richiedente è tenuto a trasmettere, con un congruo anticipo rispetto alla data delle riprese e almeno venti giorni prima, il progetto definitivo dell'iniziativa, comprensivo di titolo finalit , destinatari e modalit  di divulgazione, eventuale richiesta di patrocinio della ASL Roma I.

La richiesta deve riportare le seguenti informazioni:

- Nome del Richiedente/Referente
- Denominazione Istituto Scolastico /Ateneo /Associazione
- Elenco nominativo dei partecipanti
- Data desiderata.

Per lo svolgimento delle riprese   richiesto un contributo a titolo di rimborso spese pari a euro 1.000,00 die e si riserva di stabilire accordi speciali per particolari esigenze. In ogni caso, ad eccezione di specifiche indicazioni della Direzione Aziendale, sul prodotto finale fotografico, audio-video, per identificare il luogo dovr  essere apposta la dicitura "Biblioteca Lancisiana- ASL Roma I".

Il contributo potr  essere corrisposto tramite bonifico bancario, sul conto corrente bancario BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI ROMA SRL al seguente IBAN: IT 32 P 08327 03398 000000001060. Nella causale del bonifico dovr  essere indicata la seguente dicitura: Titolo del progetto culturale –Riprese Biblioteca Lancisiana.

Inoltre dovr  essere vigente e mostrata apposita copertura assicurativa a favore di terzi (nel caso ASL Roma I) a titolo di Responsabilit  Civile verso Terzi (RCT) comprendente tutti i rischi connessi per danni arrecati, in occasione della concessione d'uso a persone e beni mobili/immobili (inclusi quelli appartenenti al patrimonio culturale) della medesima Biblioteca. Il numero della polizza assicurativa e una copia semplificata dovranno essere consegnati alla Biblioteca, insieme alla documentazione richiesta, almeno due giorni prima dell'inizio delle riprese. Per proteggere il patrimonio della Biblioteca, garantire la sicurezza del luogo e degli utenti durante le riprese,   indispensabile prevedere un servizio di vigilanza adeguato a carico del richiedente.

6 DIDATTICA

Convenzione per tirocini formativi curriculari

La Biblioteca Lancisiana ospita tirocini curriculari nell'ambito delle convenzioni stipulate dalla ASL Roma I con le Universit  italiane e straniere.

7 PROGETTI SPECIALI





7.I Conservazione delle Collezioni. Progetti di digitalizzazione

- **Cantiere di digitalizzazione delle collezioni**

La ASL Roma I ha sottoscritto un protocollo d'intesa con la Regione Lazio per l'attuazione della *Digitalizzazione del Patrimonio Culturale*, prevista dal PNRR, ovvero la digitalizzazione dei beni bibliografici di pregio storico artistico, nella disponibilità della Biblioteca Lancisiana.

- **Progetto multimediale "Memorie di un Bibliotecario"**

La Biblioteca Lancisiana ospita il progetto multimediale "*Memorie di un Bibliotecario*", finanziato dalla Regione Lazio. L'installazione audiovisiva e multilingue (italiano, inglese e LIS) consiste nella narrazione interattiva della vicenda storica della Biblioteca, da parte di un personaggio olografico a grandezza naturale.

8 TUTELA E PARTECIPAZIONE

8.I Reclami e suggerimenti

Gli utenti possono segnalare al Direttore della Biblioteca eventuali disservizi riscontrati o il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della Qualità dei servizi e fornire suggerimenti per migliorare i servizi offerti. Reclami e segnalazioni possono essere inviati, direttamente o telefonicamente, al Direttore della Biblioteca oppure in forma scritta mediante l'apposito modulo disponibile in sede o all'indirizzo e-mail dedicato della Biblioteca: lancisiana@aslroma1.it. Il Direttore fornisce motivata risposta entro e non oltre 30 giorni dalla ricezione del reclamo stesso. Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi.

8.II Comunicazione

La Biblioteca mette a disposizione dell'utente vari canali di comunicazione ed informazione, aggiuntivi rispetto al contatto diretto degli operatori, per favorire l'uso dei propri servizi, [come ad esempio il sito web, la posta elettronica, canali social, servizi online attivi attraverso il Catalogo SBN].

8.III Decorrenza e clausola finale

La presente Carta, esposta nei locali della Biblioteca, è pubblicata sul sito della Biblioteca e sul portale della Regione Lazio nella pagina dedicata alle Biblioteche. La Carta è soggetta a revisione periodica e, comunque, ogni qualvolta si verifichino cambiamenti nell'erogazione dei servizi e della normativa di riferimento.

